

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PD. BPR Bank Boyolali merupakan lembaga keuangan yang berfungsi melayani pengkreditan dan tabungan bagi nasabah. Liberalisme yang terjadi pada bank telah mendorong munculnya bank-bank baru dan masuknya cabang-cabang bank asing di Indonesia, pada dasarnya menimbulkan persaingan antar bank dalam memperebutkan nasabah. Persaingan yang sedemikian ketat dengan bank-bank yang ada membuat BPR harus meninjau kembali strategi untuk dapat menarik minat nasabah. BPR bersaing tidak hanya dengan bank-bank nasional, tetapi juga bersaing dengan bank-bank asing yang semakin ekspansif dalam mengembangkan jaringan bisnisnya bahkan sampai ke beberapa daerah.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) saat ini semakin terdesak oleh keberadaan bank umum dan bank asing dalam sektor kredit mikro. Pasalnya, sektor ini merupakan andalan BPR. Selain itu, bank umum dan bank asing memiliki modal yang besar untuk melakukan ekspansi tersebut. Maka dari itu Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) termasuk PD. BPR Bank Boyolali harus benar-benar siap menghadapi persaingan tersebut. Melalui strategi pemasaran yang matang guna menarik minat konsumen untuk menjadi nasabah, khususnya mengambil kredit mikro.

Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit merupakan sebuah proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit, kemudian

nasabah memilih satu alternatif dari beberapa alternatif yang ada. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada suatu bank akan dapat meningkatkan eksistensi bank tersebut untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat, di samping itu dengan adanya nasabah yang mengambil kredit menunjukkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk kredit bank tersebut. Dengan demikian Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit menjadi hal yang sangat penting bagi suatu bank terlebih Bank Pengkreditan Rakyat (BPR).

Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR Bank Boyolali masih rendah, hal ini dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi faktor pribadi, seperti usia, siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, pendapatan, sedangkan faktor psikologi meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan, sikap. Faktor eksternal meliputi faktor sosial atau lingkungan nasabah seperti keluarga, kelompok, rekan kerja, masyarakat dan faktor dari PD. BPR Bank Boyolali sebagai penyedia jasa kredit seperti Lokasi, Pelayanan dan Prosedur kredit yang diterapkan. Oleh karena itu untuk menarik minat calon nasabah maka perlu adanya meningkatkan sarana pada saat mengambil kredit dengan memberi kenyamanan Lokasi transaksi dan mudah di akses oleh nasabah.

Lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan dari suatu badan usaha termasuk BPR. Pemilihan Lokasi harus memperhatikan potensi pasar yang tersedia di sekitar

Lokasi tersebut. Lokasi yang strategis, mudah di jangkau, mudah dilihat dari tepi jalan dapat menarik minat calon konsumen untuk menjadi nasabah, maka disinilah peran penting Lokasi guna mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah, maka Pelayanan bank dikatakan baik, hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan mendorong nasabah untuk melakukan pengambilan kredit lagi. Sebaiknya jika bank tidak dapat memberikan Pelayanan sesuai dengan yang diinginkan nasabah, berarti Pelayanan disebut kurang baik dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil ulang.

Pengertian Prosedur Kredit adalah tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit. Prosedur Kredit yang mudah, kecepatan bank melayani pengambilan kredit, dan syarat-syaratnya tidak sulit, dan cepet mengakses pengajuan kredit akan membuat minat nasabah untuk mengambil kredit kembali dan nasabah mengajak rekan-rekan yang lainnya untuk mengambil kredit pada BPR Bank Boyolali.

Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini penulis membahas Pengaruh Lokasi Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Pada PD. BPR Bank Boyolali.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka dapat diidentifikasi masalahnya, sebagai berikut:

1. PD. BPR BANK BOYOLALI kurang mendapatkan nasabah dikarenakan Lokasi PD. BPR Bank Boyolali berada di tengah kota padahal nasabah kebanyakan berada di pedesaan/ pelosok desa, sehingga nasabah memutuskan untuk mengambil kredit ke BPR terdekat.
2. Nasabah memilih mengambil kredit ke bank lain dikarenakan belum maksimalnya Pelayanan yang diberikan oleh PD. BPR BANK BOYOLALI.
3. Prosedur Kredit yang diterapkan oleh PD. BPR BANK BOYOLALI belum sepenuhnya dipahami oleh nasabah yang sebagian besar adalah masyarakat yang bertempat tinggal di pedesaan/ pelosok desa.
4. Kurang nyamannya tempat melakukan transaksi pengambilan kredit.
5. Adanya persepsi masyarakat tentang tingginya suku bunga kredit bank.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas maka perlu diadakan pembatasan masalah. di ketahui bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit, antara lain adalah faktor Lokasi, faktor Pelayanan, Prosedur Kredit yang diterapkan, faktor pribadi, faktor psikologi dan faktor sosial. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang berkaitan dengan Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit sangatlah luas, sehingga untuk

mendapatkan temuan yang terfokus dan mendalam maka penelitian ini hanya dibatasi pada 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit, yaitu Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR BANK BOYOLALI.
2. Bagaimana pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR BANK BOYOLALI.
3. Bagaimana pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR BANK BOYOLALI.
4. Bagaimana pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit secara bersama-sama terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR BANK BOYOLALI.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR BANK BOYOLALI.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR BANK BOYOLALI.
3. Untuk mengetahui pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR BANK BOYOLALI.

4. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit secara bersama-sama terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR BANK BOYOLALI.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian dan untuk memenuhi kebijakan yang berhubungan dengan mengambil kredit.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat digunakan untuk kepentingan ilmiah, dan referensi kepustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, khususnya dibidang akuntansi yang berkaitan dengan Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya.